



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos AYUNTAMIENTO DE PALMA

8393

Aprobación Cartera Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma 2022-2025

ÁREA DE CULTURA Y BIENESTAR SOCIAL

Cartera Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma 2022-2025

La Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Palma, en sesión de 28 de septiembre de 2022, acordó:

“PRIMERO.- Aprobar la Cartera municipal de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma 2022-2025.

SEGUNDO.- Ordenar la publicación de la Cartera municipal de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma 2022-2025 en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.”

A continuación, de conformidad con este Acuerdo, se procede a publicar el texto íntegro de esta Cartera.

Cartera municipal de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma 2022 – 2025

1. Introducción

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, recoge en el artículo 25 las competencias en materia de servicios sociales, teniendo en cuenta lo previsto en el Decreto Ley 2/2014, de 21 de noviembre, de medidas para aplicar en las Illes Balears la ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local (BOIB n.º 160, de 22 de noviembre), que devolvió a las entidades locales como competencias propias, todas aquellas que las leyes autonómicas le habían atribuido con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 27/2013. El artículo 29 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y régimen local de las Illes Balears, recoge también las competencias municipales en materia de servicios sociales, concretamente la letra aa) del apartado segundo (aa) Regulación y prestación de los servicios de atención a las personas y de los servicios sociales públicos de asistencia primaria). Igualmente, el artículo 99.3 de la Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma de Mallorca, recoge las funciones en materia de servicios sociales que se desarrollan en el ámbito municipal de Palma de Mallorca.

En cuanto a las competencias en materia de violencia de género, el apartado o del artículo 25.2.o) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, hace referencia a la competencia del Ayuntamiento en todas aquellas actuaciones en la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres así como contra la violencia machista. De igual manera, el artículo 29.2.k de la Ley 20/2006, reconoce a los municipios competencias propias en materia de ordenación y prestación de servicios básicos de la comunidad. El ejercicio de estas competencias se enmarcan en el tejido legislativo formado, por un lado, por la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia machista, y la Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres, que obliga a los municipios, en el ámbito de sus competencias, a garantizar la existencia de servicios de acogida suficientes para atender las necesidades de protección y alojamiento de las mujeres víctimas de violencia machista y de sus hijas e hijos mientras dure el proceso de atención.

En cuanto a las competencias en materia de migración, además de lo establecido en el artículo 25.2 e) de la Ley 7/1985 y el artículo 29.2.k de la Ley 20/2006, la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, tiene por objeto configurar un sistema de servicios sociales que dé respuesta a las necesidades de las personas, potenciando la autonomía y la calidad de vida. Entre los objetivos que tienen que regir los servicios sociales, recoge el de prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, como también la atención prioritaria de los casos de vulnerabilidad, exclusión y aislamiento sociales. Así, establece que las personas en situación de vulnerabilidad y necesidad social, como son las personas inmigrantes extracomunitarias, son destinatarias de los servicios sociales con carácter prioritario y urgente.

El artículo 3 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, establece que el sistema de servicios sociales está integrado por el conjunto de recursos, equipamientos, proyectos, programas y prestaciones de titularidad pública y privada destinados a la finalidad que establece el artículo 3. El capítulo III regula las prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas, los programas, los proyectos





y las prestaciones del sistema público de los servicios sociales. Además, regula las carteras de servicios sociales, que se configuran como la compilación sistematizada y operativa de prestaciones que el sistema ofrece a la ciudadanía según las diferentes situaciones de necesidad social.

El artículo 24 de la Ley 4/2009 dispone que la Cartera de servicios sociales es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales, incluyendo todas las prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas y que cada administración competente tiene que redactar su cartera de servicios sociales en el marco de la distribución de competencias vigente, que se tienen que coordinar en el marco de la Conferencia Sectorial.

El artículo 27.1 establece que las entidades locales pueden establecer sus carteras de servicios, el contenido de las cuales tiene que ser complementario y adicional del contenido de las que aprueben el Gobierno de las Illes Balears y los consejos insulares

El artículo 38 recoge las competencias de los municipios y en su punto 1.a) señala que corresponde a los municipios crear, organizar y gestionar los servicios sociales que consideren necesarios dentro de su municipio, tanto propios como delegados por otras administraciones, de acuerdo con la cartera de servicios sociales y el plan Estratégico correspondiente, y los planes estratégicos insular y autonómico. El apartado d) atribuye a los municipios la competencia para elaborar su cartera de servicios sociales.

El decreto 66/2016, de 18 de noviembre, regula la actual cartera básica de servicios sociales de las Illes Balears 2017-2020 y establece los principios generales para carteras insulares y locales.

Por otro lado, el Decreto 48/2011, de 13 de mayo, recoge los principios generales y directrices de coordinación de servicios sociales comunitarios básicos.

El pleno del Ayuntamiento de Palma aprobó definitivamente, en sesión ordinaria de 30 de noviembre de 2017, la primera Cartera Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma, publicada en el BOIB. Núm.3, de 6 de enero de 2018, con una vigencia cuatrienal.

Esta primera Cartera Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma nació con el propósito de acercar a la ciudadanía los servicios que se prestan desde el Ayuntamiento, con el fin de contribuir al bienestar de las personas.

Los cambios legislativos y el transcurso del tiempo hacen necesaria una nueva cartera de servicios sociales municipales adaptada a la nueva situación social, legislativa y organizativa. Por un lado, a lo largo de los cuatro años de vigencia de la cartera se han regulado reglamentariamente una serie de servicios, como es el servicio de promoción de la autonomía personal; el servicio de centros de día; el servicio de atención domiciliaria; o el servicio de acogida municipal de familias y el servicio de centro de acogida temporal. Además, en fecha de 17 de junio de 2021, el pleno municipal aprobó el Reglamento de Prestaciones Económicas de Urgencia Social del Ayuntamiento de Palma, el objeto del cual es establecer las condiciones necesarias dentro del ámbito municipal para la concesión de las prestaciones económicas municipales de urgencia social, cuando concurren situaciones de necesidad y de espaldarazo a procesos de inclusión y de integración social valoradas por los servicios sociales municipales. Por otro lado, no se puede dejar de mencionar la aprobación a nivel autonómico de la nueva regulación de las prestaciones económicas de carácter económico de las Illes Balears y el que supone en este punto la aprobación a nivel estatal de un ingreso mínimo vital.

Los recursos específicos contra la violencia de género también han evolucionado desde la primera cartera y es necesario incluir la visión global que dan el conjunto de estos recursos dentro de la presente cartera.

La publicación de esta cartera municipal de servicios garantiza el derecho a la información sobre los servicios sociales comunitarios de competencia municipal y al mismo tiempo, se ordena y configura como un conjunto de servicios, prestaciones, trámites y actuaciones de prevención, atención y promoción social que se prestan directamente desde el Ayuntamiento, en colaboración con las entidades del tercer sector o el sector privado.

La Cartera Municipal de Servicios Sociales contiene, una descripción organizativa de los Servicios sociales comunitarios básicos y los Servicios comunitarios específicos del Ayuntamiento, como punto de acceso inmediato al sistema público de servicios sociales y próximos a la ciudadanía.

2. Objeto y ámbito de aplicación

Determinar el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma, tal y como prevé la Ley 4/2009 de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears y el decreto 66/2016, de 18 de noviembre, por el cual se aprueba la Cartera Básica de Servicios Sociales de las Illes Balears 2017-2020 y se establecen los principios generales para las carteras insulares y locales

El ámbito de aplicación de esta cartera se extiende en toda la ciudad de Palma.



3. Vigencia

La Cartera Municipal de Servicios Sociales tendrá una vigencia cuatrienal, tal como se establece en el artículo 26 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, y se podrá revisar anticipadamente de acuerdo con lo que establece la normativa vigente.

No obstante lo anterior, por Acuerdo de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Palma se podrá prorrogar anualmente la vigencia de la presente cartera.

4. Financiación de las prestaciones

La cartera de servicios sociales se financia con los créditos disponibles en los presupuestos municipales. También se puede financiar con aportaciones de otras administraciones y con la participación económica de las personas atendidas a los servicios que tengan previsto una aportación económica.

5. Participación de las personas atendidas en la financiación de los servicios y las prestaciones

Se prevé la participación de las personas atendidas en la financiación de los servicios y de las prestaciones definidas en el anexo de este Reglamento cuando así se establezca a la definición del servicio o prestación y a la Ordenanza reguladora del Precio público por prestación de servicios y la realización de actividades de acción social en varios centros municipales.

6. Entidades proveedoras

Las entidades privadas pueden dispensar las prestaciones del sistema de servicios sociales siempre que los servicios estén acreditados de acuerdo con lo que dispone el título VII de la Ley 4/2009, mediante la formalización del instrumento jurídico que corresponda.

Todos estos servicios forman parte de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública del municipio de Palma.

7. Autorización y acreditación de servicios sociales municipales

A efectos de autorizar y acreditar los servicios sociales municipales previstos en la presente cartera, en defecto de normativa autonómica o insular de aplicación, la administración competente aplicará los reglamentos municipales de funcionamiento de los servicios concretos, y en su caso, los pliegos de prescripciones técnicas que regulen las condiciones técnicas que rigen los correspondientes contratos o conciertos.

ANEXO: RELACIÓN DE PRESTACIONES Y SERVICIOS

1. SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS BÁSICOS

1.1. PRIMERA ATENCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES

- 1.1.1. EQUIPO DE PRIMERA ATENCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES
- 1.1.2. OAC SOCIAL
- 1.1.3. DOMICILIACIÓN Y EMPADRONAMIENTO

1.2. ATENCIÓN INDIVIDUAL-FAMILIAR

- 1.2.1. ATENCIÓN DOMICILIARIA
- 1.2.2. ATENCIÓN SOCIAL
- 1.2.3. ATENCIÓN SOCIOEDUCATIVA
- 1.2.4. ATENCIÓN PSICOSOCIAL

1.3. ATENCIÓN COMUNITARIA

- 1.3.1. ATENCIÓN GRUPAL
- 1.3.2. ATENCIÓN COMUNITARIA

2. PRESTACIONES DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

2.1. ATENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA

- 2.1.1. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA DE ESCOLARIDAD COMPARTIDA PARA LOS JÓVENES O LAS JÓVENES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL



- 2.1.2. SERVICIO DE CENTRO DE DÍA PARA INFANCIA
- 2.1.3. SERVICIO DE INFANCIA Y FAMILIA
- 2.1.4. SERVICIO DE APOYO FAMILIAR

2.2. PRESTACIONES ECONOMICAS Y TÉCNICAS

- 2.2.1. SERVICIO DE CENTROS DE DÍA
- 2.2.2. SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL
- 2.2.3. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
- 2.2.4. SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO
- 2.2.5. SERVICIO DE TELEASISTENCIA
- 2.2.6. AYUDAS ECONÓMICAS DE URGENCIA SOCIAL
- 2.2.7. OFICINA DE PRESTACIONES

2.3. ACOGIDA E INSERCIÓN SOCIAL

- 2.3.1. SERVICIO DE COMEDOR SOCIAL
- 2.3.2. SERVICIO DE APOYO PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DESAHUCIO (Oficina desahucio)
- 2.3.3. SERVICIO FORMATIVO DE INSERCIÓN SOCIAL
- 2.3.4. SERVICIO DE ACOGIDA RESIDENCIAL TEMPORAL PARA PERSONAS ADULTAS
- 2.3.5. SERVICIO DE ACOGIDA FAMILIAR DE LARGA ESTANCIA
- 2.3.6. SERVICIO DE ACOGIDA FAMILIAR DE CORTA ESTANCIA
- 2.3.7. PROGRAMA DE REALOJAMIENTO DEL POBLADO DE SON RIERA Y OTROS ASENTAMIENTOS
- 2.3.8. SERVICIO DE URGENCIA Y EMERGENCIA SOCIAL

3. PRESTACIONES PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, PARA SUS HIJOS E HIJAS Y PARA LOS AGRESORES QUE QUIEREN DEJAR DE SERLO.

- 3.1. SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA VIOLENCIA DE GÉNERO
- 3.1.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO/PROGRAMA VICTIMAS
- 3.1.2. SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO/PROGRAMA VICTIMAS
- 3.1.3. PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOEDUCATIVA A HIJOS E HIJAS DE MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO
- 3.1.4. PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL A PERSONAS AGRESORAS
- 3.2. SERVICIO DE ACOGIDA MUNICIPAL A VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

4. SERVICIO DE GESTIÓN A LA DIVERSIDAD CULTURAL

5. SERVICIO DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS HUMANOS Y COOPERACIÓN

1. SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS BÁSICOS

1.1. PRIMERA ATENCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES

1.1.1. Equipo de primera atención de servicios sociales (EPASS)

Descripción

Equipo de primera atención que valorará y atenderá la primera demanda de atención social de la ciudadanía de Palma.

Funciones

- Mejorar la accesibilidad a la atención básica
- Unificar la entrada de todas las nuevas demandas de atención social, así como los criterios técnicos para valorarlas
- Realizar una primera valoración por contención de situaciones puntuales
- Atender urgencias sociales
- Optimizar los recursos y los procesos de gestión
- Gestionar la lista de espera de ciudad
- Elegir y cribar los casos valorados para canalizarlos según el tipo de intervención; /CMSS/oficina de prestaciones/ otras servicios



internos y externos

Perfiles

Personas y familias empadronadas y con residencia efectiva en Palma en situación de vulnerabilidad social que acuden por primera vez a servicios sociales o que no han acudido a su CMSS en los últimos seis meses

Atenciones que ofrece

1. Información y orientación
2. Valoración/detección.
3. Tramitación/Derivación.
4. Apoyo social básico.
5. Evaluación/Cierre/traspaso.

Requisitos

- Encontrarse en situaciones de vulnerabilidad o riesgo social.

Canal de acceso

- Directa telefónica o telemática
- Derivación de otros servicios propios o externos y entidades

Localización del servicio

- Instalaciones municipales

Tipos de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos /equipos profesionales: equipo multidisciplinar de acuerdo con la normativa de aplicación

Estándares de calidad: los que se definan en el desarrollo del plan de calidad autonómico previsto a la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Illes Balears.

Ratios: los previstos en el reglamento de organización y funcionamiento de los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Palma y los indicadores internos de Bienestar Social

Garantía de la prestación: prestación garantizada

1.1.2. OAC- Social

Descripción

La Oficina de Atención Social es un dispositivo profesional de información, asesoramiento, orientación y derivación abierto a toda la ciudadanía que complementa y apoya al equipo de primera atención de servicios sociales (EPASS).

Funciones

- Mejorar la accesibilidad a la atención básica
- Valorar y resolver las demandas y peticiones formuladas sin cita previa por cualquier persona de Palma.

Perfiles

Personas y familias empadronadas y con residencia efectiva en Palma en situación de vulnerabilidad social que requieren de información social

Atenciones que ofrece

1. Información y orientación
2. Valoración/detección.



3. Tramitación/Derivación.
4. Apoyo social básico.

Requisitos

- Encontrarse en situaciones de vulnerabilidad o riesgo social.

Canal de acceso

- Directa presencial o telemáticamente

Localización del servicio

- Instalaciones municipales

Tipos de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos /equipos profesionales: equipo multidisciplinar de acuerdo con la normativa de aplicación

Estándares de calidad: los que se definan en el desarrollo del plan de calidad autonómico previsto a la Ley 4/2009, de 11 de junio de Servicios Sociales de las Illes Balears.

Ratios: los previstos en el reglamento de organización y funcionamiento de los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Palma y los indicadores internos de Bienestar Social

Garantía de la prestación: prestación garantizada

1.1.3 Domiciliación y empadronamiento

Descripción

Todas las personas tienen derecho al empadronamiento.

Funciones

- Mejorar la situación de las personas y colectivos con dificultades para empadronarse que habiten en el municipio de Palma y garantizar así el derecho al empadronamiento. Y el acceso a los servicios.

Perfiles

Todas las personas residentes en el municipio con dificultades para empadronarse

Requisitos

- Ser ciudadano o ciudadana residente de Palma

Documentación a aportar

- La documentación será la que se requiera según cada situación.

Canal de acceso

- Centros municipales de servicios sociales y/o servicios centrales y servicios de alojamiento alternativo. Mediante entidades colaboradoras

Localización del servicio

- Instalaciones municipales

Tipos de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos/profesionales: Unidades de trabajo social de los servicios sociales municipales

Ratios y perfiles profesionales: los propios de las UTS

Estándares de calidad: Los que se definan en el desarrollo del Plan de Calidad previsto a la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

1.2. ATENCIÓN INDIVIDUAL-FAMILIAR

1.2.1. Atención domiciliaria

Descripción

Conjunto de tareas realizadas en el domicilio de la persona y/o familia dirigidas al apoyo y/o mejora de situaciones generadas por carencia de autonomía física y/o psíquica, así como a las situaciones de dependencia social.

Funciones

- Mejorar la calidad de vida de las personas o familias que lo requieren.
- Fomentar la autonomía personal y la integración en el medio habitual de vida, evitando el aislamiento.
- Evitar internamientos innecesarios en centros asistenciales.
- Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas afectadas por situaciones de pérdida o disminución de autonomía.
- Apoyar a las familias que se encuentran en este tipo de situaciones.
- Potenciar el desarrollo de las capacidades personales y prevenir las crisis y el deterioro personal y familiar.

Perfiles

- Personas mayores de 65 años con dificultades físicas y/o psíquicas que limitan su autonomía.
- Personas con discapacidad.
- Personas con enfermedades crónicas, graves y/o terminales.
- Familias en situación de dificultad para la cura y atención a los niños

Atenciones que ofrece

1. Atención personal y curas especiales.
2. Actividades domésticas o de atención del hogar.
3. Prevención y ayuda para facilitar la vida social y relacional.
4. Acceso a ayudas técnicas necesarias para mejorar el grado de autonomía de la persona.
5. Tareas educativas y de contención.

Requisitos

- Tener expediente abierto a cualquier servicio municipal

Canal de acceso

- Servicios Municipales

Localización del servicio

- Centros municipales de servicios sociales

Tipos de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos/equipos profesionales: según la normativa vigente

Ratios y perfiles profesionales: Las ratios serán las que se determinen en el decreto de principios generales de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definan en el desarrollo del plan de calidad autonómico previsto a la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Illes Balears.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

1.2.2- Atención social

Descripción

Atención profesional realizada desde el CMSSCB para capacitar a las personas en habilidades personales y competencias que los posibiliten resolver autónomamente sus dificultades sociales.

Funciones

La atención social que se lleva a cabo desde los Centros municipales de servicios sociales tiene dos funciones:

- Preventiva: impidiendo el desarrollo de factores de riesgo y potenciando los de protección.
- Insertora: intentando solucionar las situaciones de dificultad social o riesgo de exclusión social.

Perfiles

- Personas con necesidad de información, orientación y derivación.
- Personas/familias con dificultades económicas.
- Personas con dificultades de vivienda.
- Personas/familias con dificultades de convivencia y/o relación.
- Niños/adolescentes en situación de riesgo de desatención.
- Niños/jóvenes en situación de maltrato.
- Violencia de género.
- Personas con discapacidad.
- Personas con dificultades de inserción social por adicciones.
- Personas inmigrantes con dificultades de integración social.
- Personas mayores.
- Personas con dificultad de integración laboral por problemática social.

Atenciones que ofrece

1. Información y/u orientación y asesoramiento sobre recursos y prestaciones sociales.
2. Intervención y tratamiento social, de apoyo y acompañamiento a procesos de incorporación social.

Canal de acceso

- Servicios municipales

Localización del servicio

- Centros municipales de servicios sociales

Tipos de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos/equipos profesionales: unidades de trabajo social (UTS) de los servicios comunitarios básicos

Ratios y perfiles profesionales: cada UTS está integrada, como mínimo, por un trabajador o una trabajadora social, un educador o una educadora social, un trabajador o trabajadora familiar y un auxiliar informador o informadora. Las ratios serán las que se determinen en el decreto de principios generales de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definan en el desarrollo del plan de calidad autonómico previsto a la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Illes Balears.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

1.2.3.- Atención socioeducativa

Descripción

Atención profesional realizada por los/las educadores/as sociales para capacitar a las personas en habilidades personales y competencias que los posibiliten resolver autónomamente sus dificultades socioeducativas.

Funciones

- Educar y capacitar a los niños, los jóvenes y las jóvenes con habilidades de relación social y autonomía personal.
- Facilitar los procesos de inserción social a recursos del barrio, favoreciendo su participación.
- Detectar y prevenir las situaciones de riesgo.

Perfiles

- Niños, jóvenes y/o progenitores o progenitoras con carencia de información, orientación y derivación.
- Niños y adolescentes en situación de riesgo de desatención.
- Niños y adolescentes en situación de maltrato.
- Niños y jóvenes en riesgo de/con conducta antisocial.
- Niños y jóvenes con dificultades de inserción social derivadas de aislamiento social y/o condiciones socioculturales.
- Jóvenes con consumo de drogas.
- Jóvenes con dificultades de inserción social para incorporarse al mercado laboral.
- Personas con discapacidad o necesidades educativas especiales.

Atenciones que ofrece

1. Información y/u orientación y asesoramiento sobre recursos y prestaciones socioeducativas.
2. Acompañamiento, si hace falta, al niño, joven o progenitores/progenitoras a los servicios o recursos adecuados.
3. Intervención y orientación en: competencias personales y sociales con especial atención a la autoestima, autoconocimiento, resolución de conflictos, habilidades sociales y de comunicación, y competencias parentales.
4. Intervención-tratamiento socioeducativo, realizando un plan personalizado de inserción socioeducativa.

Canal de acceso

- Servicios municipales

Localización del servicio

- Centros municipales de servicios sociales

Tipos de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos/equipos profesionales: unidades de trabajo social (UTS) de los servicios comunitarios básicos

Ratios y perfiles profesionales: Las ratios serán las que se determinen en el decreto de principios generales de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definan en el desarrollo del plan de calidad autonómico previsto a la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Illes Balears.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

1.2.4.- Atención psicosocial

Descripción

Atención profesional realizada por el psicólogo o por la psicóloga de los Centros municipales de servicios sociales comunitarios básicos, para capacitar a las personas en habilidades personales y competencias que los posibiliten resolver autónomamente sus dificultades psicosociales.

Función

- Atención directa: intervención presencial con la persona/familia.
- Promover cambios que permiten mejorar la calidad de vida de las personas.
- Orientación y tratamiento de las problemáticas detectadas.
- Derivación a servicios especializados.
- Construcción de habilidades, competencias y recursos para que la persona atendida pueda afrontar los problemas con más posibilidades de éxito.
- Atención indirecta: intervención no presencial con la persona o familia que se atiende. La intervención se realiza con el equipo y/o con otros servicios.
- Asesoramiento que hacen los y las profesionales de roles diferentes a lo largo del proceso de intervención con la persona/familia.
- Apoyo técnico para elaborar diagnóstico/pronóstico, plan de trabajo y analizar subsistema profesional en relación al caso.
- Coordinación con los o las profesionales de otras entidades o servicios para ofrecer una atención complementaria y conjunta a la persona/familia.

Perfiles

- Familias con dificultades en las habilidades de crianza.
- Familias con dificultades relacionales y de convivencia.
- Niños y adolescentes en situación de riesgo de desatención.
- Niños y adolescentes en situación de maltrato.
- Personas con discapacidad.
- Personas con dificultades psicológicas.
- Mujeres víctimas de violencia de género.
- Personas inmigradas con dificultades psicológicas.
- Personas con adicciones.

Atenciones que ofrece

1. Atención a personas/familias con dificultades psicosociales que obstaculizan los procesos de desarrollo personal, familiar y social.
2. Promover un cambio que permita mejorar la calidad de vida de las personas atendidas.

Canal de acceso

- Servicios municipales

Tipos de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos/equipos profesionales: unidades de trabajo social (UTS) de los servicios comunitarios básicos

Ratios y perfiles profesionales: cada UTS está integrada, como mínimo, por un trabajador o una trabajadora social, un educador o una educadora social, un trabajador o trabajadora familiar y un auxiliar informador o informadora, La atención psicosocial es realizada por psicólogos/psicólogas. Las ratios serán las que se determinen en el decreto de principios generales de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definan en el plan de calidad autonómico y en el decreto de ratios.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

1.3. ATENCIÓN COMUNITÀRIA

1.3.1. Atención grupal

Descripción:

Actuaciones dirigidas a colectivos específicos con unas necesidades sociales comunes.



Funciones

- Intervención e intervención social, socioeducativo y/o psicológico desde una perspectiva grupal.

Perfiles

Población con intervención en algunos de los circuitos de atención profesional individual-familiar

Atenciones que ofrece

- Sesiones de trabajo grupal definidas por cada centro municipal de servicios sociales.

Canal de acceso

- Centros municipales de servicios sociales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas

Equipamientos/equipos profesionales: personal técnico con titulación universitaria y/o formación profesional del ámbito social.

Ratios y perfiles profesionales: según el colectivo y normativa vigente

Estándares de calidad: los que se definen en el desarrollo del plan de calidad autonómico previsto a la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Illes Balears.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

1.3.2. Atención comunitaria

Descripción

Proyecto de intervención comunitaria que tiene la finalidad de fomentar la investigación de soluciones a dificultades sociales que hay en un territorio concreto. Una investigación que se hace desde la participación e implicación de los o las profesionales de servicios sociales, técnicos de otros servicios, vecinos y entidades.

Funciones

- Acciones conjuntas y consensuadas entre entidades, servicios y personas residentes en un barrio para mejorar la calidad de vida y convivencia social de una comunidad.

Perfiles

- Población general.
- Personas y familias en situación de dificultad social.

Atenciones que ofrece

Intervención comunitaria en un barrio que puede dirigirse a todos los sectores de población o a uno de concreto, requerirá:

- Conocimiento previo inicial de la comunidad
- Diagnóstico comunitario participativo
- Planificación y ejecución conjunta de actuaciones (entidades, servicios y personas del barrio)
- Evaluación continuada y ajustamiento de los hitos a lograr.

Las actuaciones comunitarias pueden incluir, según el territorio y partiendo del diagnóstico comunitario acciones socioeducativas, de ocio preventivo, intergeneracionales, talleres de prevención, acciones de sensibilización y visualización de problemáticas...

Canal de acceso

- Centros municipales de servicios sociales y entidades colaboradoras.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas

Equipamientos/equipos profesionales: personal técnico con titulación universitaria y/o formación profesional del ámbito social.

Ratios y perfiles profesionales: Los ratios serán los que se determinen en el decreto de principios generales de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definan en el plan de calidad autonómico y en el decreto de ratios.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

2. PRESTACIONES DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

2.1 ATENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA

2.1.1 Programa de intervención socioeducativa de escolaridad compartida para jóvenes en riesgo de exclusión social

Descripción

El programa se una medida extraordinaria de escolaridad compartida con actividades de tipo práctico, dirigida a jóvenes matriculados a ESO con un alto riesgo de abandono escolar y en riesgo social.

Funciones

- Poner en disposición de los y las jóvenes para que puedan lograr los aprendizajes básicos, instrumentales, laborales y sociales que le tienen que permitir la plena integración social y laboral
- Posibilitar la continuidad de los jóvenes y las jóvenes en el sistema educativo o, en el caso del alumnado que se encontraba desescolarizado, el retorno a esta
- Preparar al alumnado para que pueda compensar, en la medida de sus posibilidades, las carencias producidas dentro del sistema educativo, en colaboración con los o las profesionales del centro educativo de referencia
- Trabajar los hábitos laborales y las habilidades a partir de la experiencia práctica que desarrollarán a lo largo de la estancia en el programa
- Establecer un vínculo educativo con los y las jóvenes que facilite el trabajo de las competencias personales y transversales necesarias para una incorporación de calidad al sistema educativo, social y laboral, en coordinación con los o las profesionales del Centro municipal de servicios sociales de referencia

Perfiles

Jóvenes de 14 a 16 años con riesgo de abandono escolar

Atenciones que ofrece

1. Prácticas formativas en una empresa y/o Talleres prácticos de aprendizaje
2. Asistencia en el centro educativo para hacer las asignaturas instrumentales
3. Apoyo y seguimiento por parte de uno/a educador/a social del programa y asistencia a asignaturas transversales

Requisitos

Para el alumnado de 14 a 16 años la asistencia en este programa se considera transitoria y como medida extraordinaria de atención a la diversidad. Las características que tiene que tener el alumnado para poder ser admitidos en el programa son:

- Edad comprendida entre los 14 y los 16 años
- Ser residente de Palma
- Estar matriculado en un centro educativo de Palma
- Tener expediente abierto a los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Palma
- Tener interés por alguna formación práctica y funcional vinculada en el mundo profesional y laboral



Canal de acceso

- Por derivación del o de la profesional referente del Centro municipal de servicios sociales a través de los modelos específicos que se pacten entre los agentes implicados

Tipos de servicio: servicio social específico

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas

Equipamientos/profesionales: centros educativos , centros de servicios sociales y de entidades privadas.

Ratios y perfiles profesionales: Equipo de profesionales formado por personal con titulación universitaria y/o formación profesional del ámbito social

Estándares de calidad: los que se definan en el desarrollo del plan de calidad autonómico previsto a la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Illes Balears.

Garantía de la prestación: según la disponibilidad presupuestaria

2.1.2 Servicio de centro de día para infancia - adolescencia

Descripción

Servicio diurno preventivo fuera del horario escolar, que apoya, estimula y potencia la estructuración y el desarrollo de la personalidad, la socialización, la adquisición de aprendizajes básicos del ocio educativo, y compensa las deficiencias socioeducativas de las personas atendidas.

Funciones

- Es un recurso que basa su intervención, desde la educación social y compensatoria, en la atención personalizada mediante el trabajo de tutoría individual, el grupal, la familia, el trabajo en red y la comunidad.
- Es un recurso de prevención de situaciones de riesgo y de apoyo a la familia dado que fomenta la conciliación familiar.

Perfiles

Niños de 3 a 17 años que pertenecen a familias en situación de dificultad social o necesidades de conciliación

Atenciones que ofrece

1. Actividades de apoyo escolar y socioeducativas.
2. Sesiones informativas/formativas y encuentros familiares.
3. Actividades de ocio preventivo y ocio educativo

Requisitos

- Tener expediente abierto en el centro municipal de servicios sociales correspondiente.
- Valoración por parte del o de la profesional de referencia y cumplimiento del plan de trabajo acordado.

Canal de acceso

- Por derivación del o de la profesional referente del centro municipal de servicios sociales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local y entidades

Equipamientos/profesionales: los que se definen en el decreto de acreditación de centros y servicios.

Ratios y perfiles profesionales: Equipo multiprofesional dotado de personas especializadas en actividades en apoyo socioeducativo para niños y jóvenes.

Estándares de calidad: los que se definan en el desarrollo del plan de calidad autonómico previsto a la Ley 4/2009, de 11 de junio, de

Servicios Sociales de las Illes Balears.

Garantía de la prestación: según la disponibilidad presupuestaria

2.1.3 Servicio de infancia y familia

Descripción

Recurso de prevención y apoyo a las familias de los previstos tanto en la Ley 9/2019, de 19 de febrero, de la atención y los derechos de la infancia y la adolescencia de Baleares, como la nueva Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección de la infancia y la adolescencia contra la violencia.

Este equipo es próximo y está coordinado con los educadores/as sociales municipales pero también con los equipos de protección de menores del Consejo de Mallorca.

Función

- Es un recurso que basa su intervención, desde el ámbito de la psicología, desarrollando una atención personalizada a cada núcleo de convivencia.
- Es un recurso de prevención de situaciones de riesgo y de apoyo a la familia
- Sus actuaciones tienen por objetivo poder dar las herramientas necesarias para menguar el riesgo y de esta forma evitar posibles medidas de separación, entre otros.

Perfiles

Niños, jóvenes y las personas adultas que forman parte de las unidades de convivencia con expediente abierto en cualquier CMSSCB y derivado por los o por las profesionales de referencia

Atenciones que ofrece

- Disminuir el riesgo de los y de las menores que están en situación de vulnerabilidad social.
- Valorar el grado de riesgo de los y de las menores para determinar la intervención más adecuada a sus circunstancias y apoyar o derivar al servicio más adecuado (SPMAF, programas del Gobierno Balear, IBSMIA, etc.)
- Potenciar la competencia y los recursos para afrontar la adversidad de las familias vulnerables y con riesgo de fracaso evolutivos en los o las menores a su cargo.
- Favorecer la integración social y comunitaria de las familias en riesgo en su entorno
- Dinamizar, coordinar y reforzar sistemas de apoyo.
- Colaboración con los o las profesionales de Servicios Sociales Comunitarios Básicos y otros servicios comunitarios en la implementación de los Planes de Trabajo con familias de los menores de las cuales tienen una Declaración Jurídica de Riesgo.
- Otras situaciones que sean de atención urgente, relacionadas con problemática social y enmarcadas en los artículos 5 y 6 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Illes Balears

Requisitos

- Tener expediente abierto en el centro municipal de servicios sociales correspondiente.
- Valoración por parte del o de la profesional de referencia y cumplimiento del plan de trabajo acordado.

Canal de acceso

- Por derivación del o de la profesional referente del centro municipal de servicios sociales.
- Por demanda de valoración y atención de situaciones de riesgo susceptibles de derivación al Servicio de Protección de Menores dependiente del IMAS.
- Por petición desde el SPMAF de intervención para implementar el plan de trabajo y seguimiento.

Tipo de servicio: servicio social comunitario específico

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas

Equipamientos/profesionales: los que se definen en el decreto de acreditación de centros y servicios y las normativas específicas en materia de infancia.

Ratios y perfiles profesionales: Equipo de psicólogos o psicólogas

Estándares de calidad: Los que se definan al decreto 48/2011 y a la Ley 4/2009.

Garantía de la prestación: según la disponibilidad presupuestaria

2.1.4 Servicio de apoyo familiar

Descripción

El Apoyo Familiar consiste en un conjunto de actuaciones socioeducativas dirigidas a la prevención, el apoyo y la integración social de la población destinataria, en este caso, de los niños, adolescentes, jóvenes y sus familias, siempre que se encuentren en situación de vulnerabilidad y por tanto de alto riesgo social (sea por razones familiares, económicas, sociales, étnicas y/o culturales).

Funciones

- Intervenir, reducir y prevenir riesgos en familias en situación de vulnerabilidad social.
- Evitar situaciones de desprotección de menores.
- Educar en el ejercicio de las capacidades parentales positivas
- Facilitar la construcción de vínculos estables positivos entre los miembros de la unidad familiar.

Perfiles

- Familias con conflictos que afectan negativamente al crecimiento y desarrollo social, educativo y formativo de los o de las menores y de los o de las jóvenes.
- Familias con vínculos afectivos deteriorados y carencia de organización familiar, que influye negativamente en la atención y cobertura de las necesidades de los o de las menores.

Requisitos

- Tener expediente abierto en el centro municipal de servicios sociales correspondiente.
- Valoración por parte del o de la profesional de referencia y cumplimiento del plan de trabajo acordado.

Canal de acceso

- Por derivación del o de la profesional referente del centro municipal de servicios sociales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario específico

Entidad proveedora: administración local y entidades

Equipamientos/profesionales: los previstos a los pliegos de condiciones y la normativa específica del servicio

Ratios y perfiles profesionales: Equipo de educadores/se sociales y trabajadores familiares

Estándares de calidad: Los que se definan al Decreto 48/2011 y a la Ley 4/2009.

Garantía de la prestación: según la disponibilidad presupuestaria

2.2 PRESTACIONES ECONÓMICAS Y TÉCNICAS

2.2.1 Servicio de Centros de Día

Descripción

Servicio comunitario específico de estancias diurnas para personas mayores

Funciones

- Atención individualizada que pretende mejorar la calidad de vida tanto de las personas mayores afectadas por una carencia de autonomía o dependencia y la de los familiares que las atienden.





Perfiles

- Personas mayores de 65 años con carencia de autonomía y valoración profesional previa
- Personas mayores en situación de dependencia y que así lo establece su programa individual de atención (PIA).

Atenciones que ofrece

1. Atención individual a la persona:
2. Atención a las familias cuidadoras:

Requisitos

- Estar empadronados en Palma.
- No tener ninguna enfermedad infecto-contagiosa o que requiera de una asistencia sanitaria intensiva.
- Disponer de un apoyo social suficiente que garantice la adecuada permanencia en su entorno habitual de convivencia.
- Grado y nivel de dependencia reconocido o carencia de autonomía

Canal de acceso

- Se podrá acceder en el centro a través del circuito de atención a la dependencia o mediante derivación del equipo profesional del CMSS

Tipo de servicio: servicio social comunitario específico

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas

Equipamientos/profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o a personas mayores.

Ratios y perfiles profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o a personas mayores.

Estándares de calidad:

os que se definan en el desarrollo del plan de calidad autonómico previsto a la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Illes Balears.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Copago: Sí, según Decreto 84/ 2010 y/o normativa reguladora de los servicios de los diferentes y de las tasas y precios públicos municipales

2.2.2.- Servicio de promoción de la autonomía personal

Descripción

Los Servicios de promoción de la autonomía personal tienen por objeto ofrecer servicios comunitarios a las personas mayores de la ciudad. Su misión es facilitar al máximo la mejora de la calidad de vida de las personas mayores en situación de riesgo o dificultad social.

ejorar la calidad de vida de las personas mayores de 60 años en su entorno habitual durante todos los días del año.

Funciones

- Ofrecer un recurso ubicado en el barrio que permita la continuidad de los mayores en su entorno habitual de vida y mejore la calidad, fomentando las relaciones con el entorno (vecindario, entidades y servicios).

Perfiles

Personas mayores en situación de dificultad o riesgo social.

Atenciones que ofrece

1. Servicio de comedor abierto todo el año, de lunes a domingo.

2. Servicio de cena para llevarse.
3. Servicio de ayuda a domicilio para las personas que son atendidas en el servicio.
5. Actividades de fomento de la autonomía personal.
6. Servicio de lavandería y duchas.

Los casales podrán organizar actividades de ocio organizadas por el Casal y por otras instituciones o entidades de la zona.

Para facilitar los desplazamientos y la asistencia de las personas atendidas algunos casales disponen de servicio de transporte adaptado.

Requisitos

- Estar empadronados en Palma.
- Encontrarse en situación de dificultad o riesgo social.

La cuota y prioridad de acceso se fija a partir de la valoración profesional.

Canal de acceso

- A través de los Centros municipales de servicios sociales

Tipos de servicio: servicio social comunitario específico

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas

Equipamientos/profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o a personas mayores.

Ratios y perfiles profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o a personas mayores.

Estándares de calidad: los que se definan en el desarrollo del plan de calidad autonómico previsto a la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Illes Balears.

Garantía de la prestación: según disponibilidad presupuestaria

Copago: Sí, según normativa municipal reguladora de los diferentes servicios sociales y de las tasas y precios públicos municipales aplicables a estos servicios.

2.2.3 Servicio de ayuda a domicilio

Descripción

Servicio básico integral comunitario y polivalente que se presta en el domicilio de personas con carencia de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemas familiares especiales, así como a las personas con situaciones de vulnerabilidad social con el objetivo de permanecer o desarrollarse en su medio en condiciones óptimas de calidad de vida.

Funciones

- Estimulación y potenciación de la autonomía personal y la integración en el medio habitual de vida, evitando el aislamiento.
- Detección y/o prevención de situaciones de crisis personal, familiar, de riesgo y/o de aislamiento personal.
- Favorecer un marco de convivencia saludable y una relación positiva con el entorno.
- Prevención de internamientos innecesarios o no deseados.
- Potenciación y adquisición de hábitos y habilidades que mejoren su seguridad, condiciones y calidad de vida.
- Dar atención de ámbito doméstico que suponga un espaldarazo personal o social necesario.
- Promover y fomentar la adecuación de la vivienda a las necesidades de la persona atendida.

Perfiles

Gente mayor, personas con discapacidad, personas enfermas o con discapacidades temporales y familias en riesgo social o en situación de vulnerabilidad social.

Atenciones que ofrece

- Atenciones preventivas sanitarias en relación a hábitos sanitarios. Quedan excluidas todas aquellas tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieren una especialización.
- Atenciones de atención y de apoyo personal por higiene y movilización dentro del domicilio.
- Atenciones de apoyo complementario al ámbito doméstico.
- Atenciones de carácter preventivo y rehabilitador
- Atenciones educativas por la organización doméstica y adaptación al entorno.
- Atenciones de Apoyo Personal y Familiar.
- Atenciones de carácter social y de convivencia para la gente mayor orientadas a evitar el aislamiento de las personas mayores y que necesitan el apoyo de la ayuda domiciliaria.
- Atenciones de limpieza general y mantenimiento domiciliario.

Requisitos

- Los establecidos en el reglamento municipal de los servicios de atención domiciliaria.

Canal de acceso

- Centros Municipales de Servicios Sociales o del ámbito sanitario.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas podrán ser prestamistas del servicio.

Equipamientos/equipos profesionales: Las que se establecen en el decreto 86/2010, de 25 de junio, y el previsto al reglamento municipal de servicios de atención domiciliaria

Ratios y perfiles profesionales: Las que se establecen en el decreto 86/2010, de 25 de junio. y el previsto al reglamento municipal de servicios de atención domiciliaria.

Estándares de calidad: los que se definan en plan de calidad autonómico, en el decreto de ratios profesionales. Y en el decreto de acreditación de servicios de atención a la dependencia.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Copago: sí, según Decreto 84/ 2010 así como la normativa municipal reguladora de los diferentes servicios sociales y de las tasas y precios públicos municipales aplicables a estos servicios.

2.2.4.Servicio de comida a domicilio

Descripción

Es un servicio dirigido a personas mayores y/o personas discapacitadas con dificultades de autonomía que consiste en la provisión de menús elaborados y su distribución al domicilio.

Funciones

- Mejorar la calidad de vida de las personas mayores y/o discapacitadas, facilitando la permanencia durante más tiempo en su entorno y evitando internamientos.
- Contribuir a proporcionar una alimentación adecuada a las personas atendidas, favoreciendo la prevención de posibles problemas de salud derivados de una alimentación insuficiente o de una dieta inadecuada.
- Prevenir situaciones de aislamiento y/o soledad.

Perfiles

Gente mayor, personas con discapacidad, personas enfermas o con discapacidades temporales y familias en riesgo social o en situación de vulnerabilidad social.

Personas mayores y/o discapacitadas que viven solas o conviven con una persona dependiente y tienen escaso apoyo familiar y que presentan:

- Limitaciones importantes de autonomía funcional con dificultades físicas o psíquicas para elaborar la comida.
- Encontrarse temporalmente con una situación de dificultad para atender las necesidades nutricionales por enfermedades graves, periodos de convalecencia sin familiares, u otras situaciones de limitación temporal de autonomía

Atenciones que ofrece

- a) Entrega del menú al domicilio de las personas atendidas.
- b) Ofrecimiento de diferentes tipos de menús para adaptarse a las necesidades dietéticas de las personas atendidas tanto en la comida (primero y segundo plato, pan y postres) como en la cena (un plato y postres) se presentarán con las diferentes dietas.
- c) Ofrecimiento del servicio en diferentes modalidades: en cuanto al contenido (servicio completo- comida y cena o solo la comida); frecuencia (diaria o días concretos en la semana) y duración (servicio temporal o permanente).
- d) Comprobación de las condiciones de mantenimiento de los alimentos al domicilio con retirada de alimentos caducados.
- e) Formación en el manejo de microondas.
- f) Formación en manipulación de alimentos.
- g) Observación y detección, información y derivación de situaciones de riesgo.

Requisitos

- Los establecidos en el reglamento municipal de los servicios de atención domiciliaria.

Canal de acceso

- Centros Municipales de Servicios Sociales o del ámbito sanitario.

Horario de atención

- El Servicio de comida a domicilio se proporciona de lunes a domingo, todos los días del año, y se establecen unos días fijos semanales para el reparto.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas

Equipamientos/equipos profesionales: Las que se establecen en el decreto 86/2010, de 25 de junio y en el decreto de servicios sociales comunitarios básicos, y el reglamento municipal de servicios de atención domiciliaria

Ratios y perfiles profesionales: Las que se establecen en el decreto 86/2010, de 25 de junio y en el decreto de servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definan en plan de calidad autonómico, en el decreto de ratios profesionales. Y en el decreto de acreditación de servicios de atención a la dependencia

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Copago: Sí, según la normativa municipal reguladora de los diferentes servicios sociales y de las tasas y precios públicos municipales aplicables a estos servicios.

2.2.5 Servicio de Teleasistencia

Descripción

Servicio permanente que permite, activando una unidad de control remoto (UCR) la cual de forma inmediata se conecta con la central de teleasistencia, el personal, del cual está específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la situación/problema presentada (emergencias sanitarias y/o sociales, crisis de soledad, crisis de angustia, etc.).

Funciones

- Incrementar la calidad de vida de las personas mayores y/o discapacitadas, facilitando la permanencia durante más tiempo en su



entorno y evitando internamientos.

- Asegurar la intervención inmediata en situaciones de crisis para proporcionar seguridad y atención.

Perfiles

- Personas mayores o con discapacidad que viven solas o estén solas durante la mayor parte del día y personas en situación de dependencia.
- No serán beneficiarias del servicio: personas con enfermedades mentales graves o demencias.

Atenciones que ofrece

1. Atención inmediata de las alarmas sanitarias y sociales por personal especializado.
2. Movilización de recursos propios y ajenos.
3. Información sobre recursos asistenciales en la ciudad.
4. Seguimiento periódico de la persona atendida desde la Central de Atención.
5. Agendas para recordar a la persona atendida datos importantes como son: administración de medicamentos, recordatorio de citas con el médico, felicitaciones de fechas importantes.
6. Control de ausencias domiciliarias.
7. Seguimiento con visitas personalizadas de voluntarios/as y personal técnico de la empresa gestora.
8. Instalación en el domicilio de la persona atendida del equipamiento de teleasistencia.
9. Mantenimiento técnico y seguimiento periódico del funcionamiento del terminal.
10. Actividades complementarias.
11. Prevención de riesgos en el domicilio.
12. Custodia de claves.

Requisitos

- Presentar problemas de salud que supongan un riesgo de sufrir una urgencia con necesidad de atención.
- Tener capacidad de distinguir señales de peligro y de usar el aparato.
- Disponer de línea telefónica.
- Aportación económica en función del baremo establecido.

Canal de acceso

- Centros municipales de servicios sociales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local y Consellería competente en materia de Servicios Sociales,

Equipamientos/profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o a personas mayores.

Ratios y perfiles profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o a personas mayores.

Estándares de calidad: el que establecen el plan de calidad previsto a la Ley 4/2009 y el decreto de acreditación de servicios de atención a la dependencia.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Copago: sí, según Decreto 84/ 2010 y normativa municipal reguladora de los servicios de los diferentes y de las tasas y precios públicos municipales

2.2.6 Ayudas económicas de urgencia social

Descripción

Ayudas dirigidas a la cobertura de las necesidades básicas de individuos y familias en base a una valoración profesional previa. Pueden ser puntuales y temporales. Son subsidiarias otras prestaciones regladas.



Función

- Dar un apoyo económico puntual o temporal a personas y/o familias en grave situación de dificultad, como parte de un proceso de mejora de la situación inicial valorada.

Perfiles

Personas y familias que sean atendidas de los centros de servicios sociales municipales y desde otros servicios municipales previstos en esta cartera

Atenciones que ofrece

En función de las necesidades básicas las prestaciones económicas se clasifican de acuerdo con el catálogo municipal de prestaciones de urgencia social en:

1. Necesidades básicas vitales: Cesta básica, habitación, suministro y apoyo a la vivienda.
2. Necesidades básicas sociales: Becas de infancia en riesgo y/o de integración social infantil y juvenil y ayudas de apoyo a procesos de incorporación social de personas adultas
3. Necesidad básicas extraordinarias: Desahucios y apoyo incidencias sobrevenidas.

Requisitos

- Personas y/o familias atendidas y con una valoración profesional previa en los centros municipales de servicios sociales y otros servicios municipales previstos en esta cartera.

Documentación a aportar

- La documentación que se establece al reglamento de prestaciones económicas municipales.

Canal de acceso

- Centros municipales de servicios sociales y desde otros servicios municipales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos/profesionales: servicios sociales comunitarios básicos

Ratios y perfiles profesionales: los propios de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: - Las ayudas de urgencia social se tienen que conceder con agilidad y eficacia dentro del más breve plazo de tiempo posible.

- Para gestionar mejor las ayudas se pueden conceder mediante las modalidades que mejor se adapten a las necesidades y máxima normalización de la persona y que se ajusten a la normativa presupuestaria municipal

Garantía de la prestación: prestación garantizada que se concede en base a la valoración profesional previa sobre la reducción y/o insuficiencia de ingresos y la normativa municipal, además de la acreditación que las personas adultas pueden gestionar las ayudas y que gestionan adecuadamente los propios.

2.2.7.- Oficina de prestaciones

Descripción

La Oficina de Prestaciones tiene como finalidad simplificar la gestión y seguimiento de la tramitación de las prestaciones municipales temporales dirigidas a la cobertura de necesidades básicas vitales.

Funciones

- Facilitar la gestión de mantenimiento y seguimiento de los expedientes de prestaciones.
- Aligerar los equipos territoriales de servicios sociales de la carga de seguimiento de los expedientes de prestaciones para que puedan



centrarse en los procesos de acompañamiento y de incorporación social de las personas y familias atendidas.

Perfiles

- Personas y familias con expediente abierto en cualquier centro municipal de servicios comunitarios básicos con una prestación temporal municipal.

Atenciones que ofrece

1. Seguimiento del expediente.
2. Tramitación y si es el caso derivación.

Requisitos

- Tener expediente abierto en cualquier CMSSCB y una prestación municipal temporal dirigida a la cobertura de las necesidades básicas vitales.

Canal de acceso

- Derivación del equipo profesional del CMSSCB

Localización del servicio

- Instalaciones municipales

Tipos de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos/equipos profesionales: trabajadores sociales

Estándares de calidad: los que se definan en el plan de calidad autonómico y en el decreto de ratios.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

2.3. ACOGIDA E INSERCIÓN SOCIAL

2.3.1 Servicio de Comedor Social

Descripción

Servicio que ofrece comida (comer y cenar) a personas que tienen necesidad temporal de alimentación todos los días del año.

Función

- Cubrir la necesidad básica de alimentos de forma temporal.

Perfiles

Personas mayores de 18 años que tienen necesidades de alimentación y no disponen de medios económicos ni materiales para cubrirlos.

Atenciones que ofrece

1. Servicio de catering de comida en el comedor y cenar para llevarse.
2. Se ofrece la posibilidad de menús específicos para casos concretos y justificados.

Requisitos

- Residente en Palma con domicilio habitual en el término municipal.
- Respetar y firmar las normas de uso del servicio establecidas por la dirección.
- No estar acogido en ningún centro residencial.





Documentación a aportar

1. Hoja de derivación en el comedor social.
2. Documento de identificación de la persona que utilizará el servicio.

Canal de acceso

- Derivación del equipo profesional de los centros municipales previa valoración
- Si la derivación de la persona es para el mismo día hay que comprobar previamente la disponibilidad del servicio.

Localización del servicio

- Dependencias municipales del Ayuntamiento de Palma

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos/profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios.

Ratios y perfiles profesionales: personal técnico con titulación universitaria en trabajo social.

Estándares de calidad: Los que se definan al decreto 48/2011 y a la Ley 4/2009 de servicios sociales

Garantía de la prestación: prestación garantizada

2.3.2 Servicio de apoyo para personas en situación de desahucio -OFICINA ANTIDESAHUCIOS

Descripción

Servicio con el objetivo de prevenir y evitar los desahucios de cualquier ciudadano o ciudadana de Palma.

Función

- Ofrecer información de recursos y alternativas de vivienda en casos de desahucio
- Ofrecer atención social y acompañamiento a personas y familias en situación de desahucio.
- Establecer protocolos de colaboración con los juzgados para disponer de margen de tiempo para prevenir los desahucios o establecer alternativas de vivienda
- Atender situaciones de urgencias

Perfiles

Personas afectadas por un procedimiento de desahucio

Atenciones que ofrece

1. Intervención social de vulnerabilidad por insolvencia sobrevenida.
2. Información y asesoramiento jurídico
3. Asesoramiento en materia de vivienda
4. Acompañamiento y atención de las situaciones de emergencia social, derivadas de una situación de desahucio.
5. Informar de los procedimientos y requisitos para obtener informes sociales
6. Seguimiento jurídico y social

Canal de acceso

- A través de la oficina municipal antidesahucios
- A través de los Centros municipales de servicios sociales

Tipos de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local



Equipamientos/profesionales: Equipo de profesionales formado por personal con titulación universitaria en trabajo social y derecho.

Ratios y perfiles profesionales: personal técnico con titulación universitaria en trabajo social y derecho.

Estándares de calidad: Los que se definan al decreto 48/2011 y a la Ley 4/2009 de servicios sociales.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

2.3.3 Servicio formativo de inserción social

Descripción

Servicio de integración social y prelaboral que favorece la inserción social de las personas en riesgo de exclusión social y los guía hacia la investigación de trabajo y la mejora de su usabilidad.

Función

- Intervención y seguimiento de aquellas situaciones en las que se detecta por parte de los servicios municipales la necesidad de hacer itinerarios formativos básicos y de habilidades sociales.

Perfiles

Personas en situación de riesgo social en edad laboral y con expediente en un centro municipal de servicios sociales.

Atenciones que ofrece

1. Trabajo para adquirir de habilidades sociales y de autocuidado
2. Acciones formativas básicas
3. Facilita el acceso a itinerarios y recursos formativos y laborales.

Canal de acceso

- Derivación por parte del o de la profesional del centro municipal de servicios sociales.

Localización del servicio

- Centros municipales de servicios sociales y/o dependencias otras entidades

Tipos de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas

Equipamientos/profesionales: Equipo de profesionales formado por personal con titulación universitaria en educación social, trabajo social, pedagogía, psicología y/o formación profesional del ámbito social y monitores/as de tiempo libre.

Ratios y perfiles profesionales: Equipo multiprofesional dotado de personas especializadas en actividades de orientación y formación para la inserción.

Estándares de calidad: Los que se definan al decreto 48/2011 y a la Ley 4/2009 de servicios sociales

Garantía de la prestación: según disponibilidad presupuestaria

2.3.4 Servicio de acogida residencial temporal para personas adultas

Descripción

El Centro Residencial de Atención Temporal (CRAT) se define como un servicio dirigido a la atención social integral de las personas adultas de Palma, que se encuentran en situación de riesgo de exclusión social por carencia o insuficiencia de recursos. El servicio se presta 24h diarias todos los días del año.

Funciones

- Ofrecer los servicios que permitan la cobertura de las necesidades básicas de las personas acogidas: alimentación, alojamiento,

higiene personal y traje.

- Establecer obligatoriamente con las personas acogidas, en un plazo máximo de 15 días, un plan individual de inserción social, temporalizado, que contemple de forma personalizada y consensuada los objetivos y las actividades que se tendrán que desarrollar durante la estancia en el Servicio, para conseguir su inserción social y la autonomía del servicio.
- Ofrecer a personas que no están acogidas en el centro: servicios de comedor, duchas, lavandería y ropero de forma temporal.
- Las personas no acogidas en el centro, tendrán uno o una referente profesional municipal o de los servicios derivados que será el responsable de llevar adelante el plan de trabajo establecido.

Perfiles

Personas solas o sin hijos, de 18 a 65 años, que residen habitualmente en Palma, y que están en situación de dificultad social puntual, por carencia de recursos económicos, laborales y apoyo familiar, pero que mantienen factores de protección social.

Personas solas o sin hijos que pierden su hogar por incendios, derribos y otras situaciones de emergencia social que requieren un alojamiento de urgencia de carácter temporal.

No son destinatarias de este servicio las personas con los siguientes perfiles:

- Personas con situación de grave exclusión social.
- Personas con problemática de consumo de alcohol o tóxicos en activo sin tratamiento.
- Personas con problemas de salud mental sin tratamiento.
- Personas con carencia de autonomía física y/o psíquica.

Excepcionalmente se podrá acoger a personas que presenten un perfil no previsto en este apartado previo acuerdo con el responsable municipal del servicio.

Atenciones que ofrece

- 1.- Programa de alojamiento y convivencia
- 2.- Programa de Atención social
- 3.- Programa de atención psicológica
- 4.- Programa de acompañamiento para la inserción social
- 5.- Programa de Servicios de día

Requisitos

- Los establecidos en el reglamento del servicio.

Canal de acceso

1. Los trabajadores y trabajadoras sociales del equipo de valoración de acogidas recepcionarán las solicitudes del personal calificado de los servicios sociales municipales y otros servicios derivados.
2. Si las personas reúnen los requisitos de acceso, podrán ser acogidas siempre y cuando haya disponibilidad de plazas, sino se establecerá una lista de espera.

Localización del servicio

- Dependencias municipales del Ayuntamiento de Palma

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas

Equipamientos/profesionales: cuando este servicio se preste en un establecimiento, debe haber el personal adecuado y suficiente para elaborar las comidas y limpiar el local, y una persona responsable de la gestión.

Ratios y perfiles profesionales: los que se establezcan en los decretos insulares para la acreditación de esta tipología de centros.

Estándares de calidad: Los que se definan al decreto 48/2011 y a la Ley 4/2009 de servicios sociales

Garantía de la prestación: prestación garantizada



2.3.5 Servicio de acogida familiar de larga duración

Descripción

La finalidad de este servicio, es dar acogida y realizar acciones dirigidas a la integración y promoción sociolaboral a familias con menores que viven en Palma, y que necesitan una acogida temporal que supla su hogar, por situaciones de riesgo de exclusión social o de emergencia social.

Funciones

- Ofrecer los servicios que permitan la cobertura de las necesidades básicas de las personas acogidas: alimentación, alojamiento, higiene personal y traje.
- Establecer obligatoriamente con las familias acogidas, un plan individual de inserción social, temporalizado, que contemple de forma personalizada y consensuada los objetivos y las actividades que se tendrán que desarrollar durante la acogida, para conseguir su inserción social y la autonomía del servicio.

Perfiles

- a) Familias monoparentales o biparentales, con menores a cargo, en situación de dificultad social puntual, por carencia de recursos económicos, de vivienda, laborales y de apoyo familiar, pero que mantienen factores de protección social.
- b) Familias monoparentales o biparentales, que pierden su hogar por incendios, derribos y otras situaciones de emergencia social que requieren un alojamiento de urgencia de carácter temporal.

Atenciones que ofrece

1. Programa de acogida, alojamiento y convivencia
2. Programa de atención social
3. Programa de atención psicológica.
4. Programa de promoción formativo- laboral
5. Programa de apoyo escolar y de ocio

Requisitos

- Los establecidos al reglamento del servicio

Canal de acceso

- Los trabajadores y trabajadoras sociales del equipo de valoración de acogidas recepcionarán las solicitudes del personal calificado de los servicios sociales municipales y otros servicios derivados.
- Si las familias reúnen los requisitos de acceso podrán ser acogidas, siempre y cuando haya disponibilidad de plazas, sino se establecerá una lista de espera.
- Las familias que han perdido su hogar por una situación de emergencia social (por incendio, derribo, etc.) y no disponen otros recursos, serán acogidas de forma inmediata.

Duración

- El tiempo de estancia máximo en el servicio será de 12 meses, a pesar de que dependerá de la situación de cada persona/familia y de su evolución.

Localización del servicio

- Dependencias municipales del Ayuntamiento de Palma y de entidades prestamistas

Tipos de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local y entidades

Equipamientos/profesionales: cuando este servicio se preste en un establecimiento, debe haber el personal adecuado y suficiente para elaborar las comidas y limpiar el local, y una persona responsable de la gestión.

Ratios y perfiles profesionales: los que se establezcan en los decretos insulares para la acreditación de esta tipología de centros.

Estándares de calidad: Los que se definan al decreto 48/2011 y a la Ley 4/2009 de servicios sociales

Garantía de la prestación: prestación garantizada

2.3.6 Servicio de acogida familiar de corta duración

Descripción

La finalidad de este servicio es la acogida temporal (máximo 6 meses) de familias con niños empadronadas en Palma con un mínimo de 2 meses que por razones sociales y/o económicas han perdido su vivienda habitual.

Función

- Ofrecer acogida temporal y realizar acciones dirigidas a la integración y promoción sociolaboral a familias con menores que viven en Palma, y que necesitan una acogida temporal que supla su hogar, por situaciones de riesgo de exclusión social o de emergencia social.

Perfiles

Las personas destinatarias de este servicio serán aquellas familias derivadas por el Servicio de Acogida Municipal.

Perfil de las personas susceptibles de acceder al servicio:

- 1.-Familias monoparentales o biparentales, con menores a cargo, en situación de dificultad social puntual, por carencia de recursos económicos, laborales y apoyo familiar, pero que mantienen factores de protección social.
- 2.-Familias monoparentales o biparentales con menores a cargo, que pierden su hogar por incendios, derribos y otras situaciones de emergencia social que requieren un alojamiento de urgencia de carácter temporal.

Atenciones que ofrece

1. Programa de acogida y alojamiento
2. Programa de atención social
3. Programa de atención psicológica.
4. Programa de apoyo escolar y de ocio

Canal de acceso

- El acceso de las personas al Centro en ningún caso se realizará de forma directa. Para poder ser acogidos en el centro, las personas tendrán que venir derivadas de los servicios sociales municipales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos/profesionales: cuando este servicio se preste en un establecimiento, debe haber el personal adecuado y suficiente para elaborar las comidas y limpiar el local, y una persona responsable de la gestión.

Ratios y perfiles profesionales: los que se establezcan en los decretos insulares para la acreditación de esta tipología de centros.

Estándares de calidad: Los que se definan al decreto 48/2011 y a la Ley 4/2009 de servicios sociales

Garantía de la prestación: prestación garantizada

2.3.7. Programa Municipal de Realojamiento de Son Riera y otros asentamientos

Descripción

Servicio que desarrolla programas y proyectos para garantizar una vivienda digna a aquellas personas y familias en situación de riesgo de exclusión social.

Es necesario que cualquier intervención de realojamiento tenga un plan o programa específico

Funciones

- Garantizar una vivienda digna a aquellas personas y familias en situación de exclusión social, siempre y cuánto cumplan con los requisitos y condiciones aprobados por el Patronato.
- Facilitar la integración social y laboral de aquellas personas y familias que viven en situación de infravivienda o en barracas y de aquellas que participan de los procesos de realojamiento.
- Posibilitar la incorporación social de las personas con exclusión social y sus familias.
- Gestionar la desocupación de cualquier asentamiento que se pueda formar en Palma.
- Impulsar acciones de coordinación con otras administraciones, organismos autónomos, personas físicas o jurídicas, públicas o privadas para la prevención del chabolismo y para la integración de estas personas y/o familias.
- Sensibilizar y concienciar a la ciudadanía de los barrios receptores, para reducir los prejuicios hacia el realojamiento de la población marginada.

Perfiles

- Personas residentes en el barrio de Son Riera.
- Personas realojadas dentro de los diferentes planes y programas de erradicación de asentamientos
- Personas que viven en chabolismo o infravivienda.

Atenciones que ofrece

1. Programa de realojamiento e integración social de la población afectada:
2. Proyecto prevención del absentismo escolar: dirigido a niños en edad escolar de 0-16 años residentes en el poblado de Son Riera.
3. Proyecto formativo-laboral: dirigido a la población activa, residente en el poblado de Son Riera en fase de realojamiento, mayor de 18 años con interés al hacer investigación de trabajo y/o formación o en proceso de mejora de trabajo.
 - Desarrollar un itinerario de formación, calificación profesional y espaldarazo individualizado y adaptado a las necesidades del colectivo.
 - Aumentar el nivel de formación, información, autoestima y desarrollo personal.
 - Sensibilizar e informar al colectivo gitano sobre la importancia de la autonomía y el desarrollo personal de sus mujeres, siempre desde el respeto y la revalorización de los aspectos positivos

Canal de acceso

- Valoración profesional previa para derivar a los diferentes proyectos que tiene el Ayuntamiento

Tipo de servicio: servicio social comunitario específico

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas

Equipamientos/profesionales: Unidades de trabajo social de los servicios sociales municipales

Ratios y perfiles profesionales: los propios de las UTS

Estándares de calidad: Los que se definan al decreto 48/2011 y a la Ley 4/2009 de servicios sociales

Garantía de la prestación: prestación garantizada

2.3.8 Atención a situaciones de Urgencia y emergencia social

Descripción

Conjunto de actuaciones destinadas a dar una primera respuesta a situaciones de urgencia y/o emergencia social que se dan por incendios, derribos, inundaciones y otras situaciones que puedan afectar a la integridad de las personas.

Función

- Dar una primera respuesta a las situaciones de necesidad que la situación de urgencia pueda provocar.



Perfiles

Ciudadanos/as de Palma que sufren una situación de emergencia y que precisan de apoyo institucional por carencia de recursos económicos, carencia de alojamiento alternativo y de apoyo familiar.

Atenciones que ofrece

1. Información de recursos y prestaciones.
2. Gestión de alojamiento alternativo.
3. Atención personal (social y psicológica).

Canal de acceso

- Mediante los servicios públicos destinados a la atención de urgencias (112, Policía local...).
- Centros municipales de servicios sociales.
- Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.
- Otros servicios.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas

Equipamientos/profesionales: Equipo de profesionales formado por personal con titulación universitaria en trabajo social, en educación social y en psicología.

Ratios y perfiles profesionales: personal técnico con titulación universitaria en trabajo social, en educación social y psicología.

Estándares de calidad: Los que se definan al decreto 48/2011 y a la Ley 4/2009 de servicios sociales.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

3. PRESTACIONES PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, PARA SUS HIJOS E HIJAS Y PARA LOS AGRESORES QUE QUIEREN DEJAR DE SERLO.

3.1. SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

3.1.1. Servicio de Información, Orientación y asesoramiento / programa víctimas

Descripción: Dar información, orientación y asesoramiento a las mujeres víctimas de violencia de género, en aquellas cuestiones relacionadas con su situación personal, social, laboral, familiar, económica, etc.

Funciones: Dar respuesta a las demandas y a las necesidades identificadas a través de la información, orientación y asesoramiento para garantizar una atención integral a las víctimas de violencia de género en todas sus vertientes (física, psicológica, sexual, económica y social). Igualmente, ayudar al hecho que la mujer tome conciencia de la situación de violencia sufrida.

Perfiles: Ser mujer que ha sufrido o sufre una situación de violencia de género.

Atenciones que ofrece:

- Informar, orientar y asesorar sobre los diferentes recursos generales de la red comunitaria.
- Informar, orientar y asesorar sobre los diferentes recursos específicos de violencia de género.
- Informar, orientar y asesorar sobre trámites judiciales civiles y/o penales.
- Informar, orientar y asesorar sobre recursos específicos de protección y seguridad.
- Ayudar a identificar y reconocer la violencia vivida.
- Informar, orientar, asesorar a los profesionales o las profesionales en temas de violencia de género
- Gestionar la teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género.
- Gestionar el alta al fichero de declaración voluntaria de riesgo del Servicio de Emergencias de las Illes Balears 112.

Canal de acceso: Directamente o mediante derivación profesional



Tipo de servicio: Servicio especializado de atención a la violencia de género

Entidad proveedora: Administración local.

Equipamientos/ equipos profesionales: Equipo profesional formado por dos Auxiliares informadoras, cuatro Trabajadoras Sociales, cuatro Técnicas de Acompañamiento, dos Psicólogas, una Técnica jurídica y una Coordinadora.

Ratios, perfiles profesionales: Los que se establecen a la Ley 11/2016 de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres. Equipo multidisciplinar de atención a la violencia machista.

Estándares de calidad: Carta de Compromisos de los Servicios Municipales contra la violencia doméstica y de género del Ayuntamiento de Palma

Garantía de la prestación: Prestación garantizada.

3.1.2 Servicio de acompañamiento / programa víctimas

Descripción: Acompañamientos personalizados a las mujeres víctimas en las gestiones vinculadas a su situación y a su seguimiento.

Funciones: Capacitar y apoyar a la mujer víctima de violencia de género en su proceso de recuperación, así como apoyar a las intervenciones de otros profesionales mediante el servicio de acompañamiento.

Perfiles: Ser mujer que ha sufrido o sufre una situación de violencia de género.

Atenciones que ofrece: Servicio de acompañamiento individualizado.

Canal de acceso: Directamente previa valoración del equipo técnico o mediante derivación profesional

Tipo de servicio: Servicio especializado de atención a la Violencia de género.

Entidad proveedora: Administración local

Equipamientos/ equipos profesionales: Equipo profesional formado por dos Auxiliares informadoras, cuatro Trabajadoras Sociales, cuatro Técnicas de Acompañamiento, dos Psicólogas, una Técnica Jurídica y una Coordinadora.

Ratios, perfiles profesionales: Los que se establecen a la Ley 11/2016 de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres. Equipo multidisciplinar de atención a la violencia machista.

Estándares de calidad: Carta de Compromisos de los Servicios Municipales contra la violencia doméstica y de género del Ayuntamiento de Palma

Garantía de la prestación: Prestación garantizada.

3.1.3. Programa de Atención psicoeducativa para hijos e hijas de mujeres Víctimas de Violencia de Género

Descripción: Programa del Servicio Municipal de Atención Integral a la Violencia de género dirigido a niños y niñas que han sufrido violencia de género en el ámbito familiar

Funciones: Tiene como objetivo principal ayudarlos a identificar modelos maternos y paternos positivos que permitan construir nuevas formas de relación, evitando el ciclo repetitivo de la violencia y favoreciendo nuevos modelos y patrones de relación basados en la no-violencia y el fomento de la igualdad.

Perfiles: Niños y niñas de entre 4 y 17 años que han sufrido violencia de género en el ámbito familiar.

Atenciones que ofrece: Se trabaja desde una triple perspectiva:

- Trabajo en grupo: consiste en participar en sesiones grupales con otros niños y niñas víctimas de la violencia familiar. Paralelamente al grupo de niños, funciona otro grupo de apoyo a las madres o a los/as tutores/as el mismo día y a la misma hora en que se desarrolla el grupo de menores.
- Se trabajan las capacidades parentales y los modelos relacionados, y se facilita la comprensión de los cambios que hará el niño, para así poder ayudarlo en su recuperación.
- Trabajo individual: incluye las entrevistas iniciales de acogida con la madre y los o las menores, además de las tutorías





individualizadas de los niños y niñas atendidos y sus madres en aquellos casos en que sea necesaria la ayuda y el apoyo del o de la profesional referente del Equipo de Mentorías. También se trabaja individualmente una vez que ha finalizado la intervención grupal.

- Trabajo intrafamiliar: además del trabajo grupal e individual se desarrolla una intervención familiar (madre e hijos), donde se trabajan conjuntamente los aspectos que se consideran necesarios en función de las necesidades de cada unidad familiar.

Canal de acceso: Directamente o mediante derivación profesional

Tipo de servicio: Servicio especializado en violencia de género.

Entidad proveedora: Administración local.

Equipamientos/ equipos profesionales: Equipo profesional formado por dos personas licenciadas/ graduadas en psicología y una en educación social.

Ratios, perfiles profesionales: Los que se establecen a la Ley 11/2016 de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres. Equipo multidisciplinar de atención a la violencia de género.

Estándares de calidad: Carta de Compromisos de los Servicios Municipales contra la violencia doméstica y de género del Ayuntamiento de Palma

Garantía de la prestación: Prestación garantizada.

3.1.4. Programa de atención psicosocial a personas agresoras

Descripción: Programa del Servicio Municipal de Atención Integral a la Violencia de género dirigido a todas aquellas personas que ejercen o han ejercido la violencia hacia su pareja y que de forma voluntaria quieren modificar esta situación

Funciones: Se ofrece un espacio de asesoramiento y tratamiento donde poder trabajar la posibilidad de mejorar el autoconocimiento, la identificación, la expresión y el control de emociones, la resolución de conflictos, la comunicación, la empatía con el otro, la autoestima y la comprensión del fenómeno de la violencia.

Perfiles: Personas mayores de 16 años que ejercen o han ejercido violencia contra su pareja que acudan de forma voluntaria, que no se encuentren en consumo activo de sustancias y que no sufran enfermedad psiquiátrica o en el caso de sufrirla, encontrarse en tratamiento

Atenciones que ofrece:

- Atender las demandas de las personas usuarias, de los o de las profesionales y de la ciudadanía en general.
- Evaluar y establecer un plan de trabajo con objetivos.
- Atención psicológica individual.
- Intervención psicosocial grupal.
- Realización de seguimientos puesto-intervención.
- Asesoramiento a la víctima sobre el programa y dar una atención específica para mejorar su situación

Canal de acceso: Directamente la persona interesada solicitando cita previa o mediante derivación profesional.

Tipo de servicio: Servicio especializado en violencia de género.

Entidad proveedora: Administración local.

Equipamientos/ equipos profesionales: Dos psicólogas y un psicólogo

Ratios, perfiles profesionales: Personal técnico con estudios de grado o licenciatura en psicología.

Estándares de calidad: Carta de Compromisos de los Servicios Municipales contra la violencia doméstica y de género del Ayuntamiento de Palma

Garantía de la prestación: Prestación garantizada



3.2. Servicio de Acogida Municipal a Víctimas de Violencia de género

Descripción:

El Servicio de Acogida Municipal a Víctimas de Violencia de género (SAM VVG) es un dispositivo especializado enmarcado en la red de Atención a las Víctimas de Violencia de género de la Ciudad de Palma que presta alojamiento e intervención especializada e individualizada a las víctimas de violencia de género.

Funciones:

- Garantizar la cobertura de las necesidades básicas de las personas acogidas: Alimentación, alojamiento, higiene personal, vestimenta, seguridad y convivencia positiva.
- Ofrecer a las personas acogidas un plan individualizado de atención, que las permita recuperarse de la situación de violencia vivida y que contemple de forma personalizada y consensuada los objetivos y las actividades que se tendrán que desarrollar durante la estancia al Servicio.
- Mediante su empoderamiento, se pretende lograr su autonomía.

Perfiles:

El servicio está destinado a mujeres víctimas de violencia de género, mayores de 18 años, solas o con niños, que no tienen domicilio o lo tienen que abandonar por razones de seguridad u otros.

El servicio tendrá que tener especial mención en la acogida de mujeres que disponen de medidas de protección, o cuando se encuentran en situación de choque debido a maltratos sufridos recientemente.

Siendo un servicio donde el elemento de la convivencia con otras mujeres y niños atendidos es muy importante en las primeras fases de la atención, no serán perfil de este servicio de acogida las personas que presenten alguna de las siguientes problemáticas:

- Consumo de alcohol o tóxicos, sin tratamiento.
- Enfermedades de salud mental, sin tratamiento, o discapacidades psíquicas con necesidades de atención intensivas.
- Víctimas mayores de 65 años (aunque no sea el recurso residencial adecuado por este perfil, se podrán acoger mientras no tengan una alternativa más adecuada).
- Personas con carencia de autonomía con necesidades de atención intensivas.
- Personas que no residen habitualmente en Palma, exceptuando aquellas que ingresen por derivación del Servicio de Igualdad del Consejo Insular de Mallorca.
- Para estos perfiles de personas, existen otros recursos específicos más adecuados que no son objeto de este pliego.

Excepcionalmente se podrá acoger a personas que presenten un perfil no previsto en este apartado, previo acuerdo con la inspección municipal del servicio.

Atenciones que ofrece:

Este servicio atenderá las diversas necesidades de acogida propias de las mujeres y niños en esta situación. Nos referimos a:

- La acogida de emergencia o inmediata que tiene que aportar seguridad y normalización.
- La acogida para la realización de un proceso de recuperación personal y social para guiar su proyecto de vida.
- La acogida para asentar en la última fase del proceso de recuperación, su autonomía funcional y económica, para el cual se usan equipamientos del tipo pisos tutelados o de incorporación, a pesar de que en función de la evolución del proceso de cada mujer, se valorará cuál es el equipamiento más adecuado en cada momento.

El servicio funcionará por programas, confluyendo todos en la elaboración del Plan Individualizado que disfrutará cada persona dentro del servicio.

Los programas son:

- Programa de alojamiento y convivencia.
- Programa de atención social.
- Programa de atención psicológica.
- Programa de promoción formativo-laboral.
- Programa de apoyo socioeducativo.





Canal de acceso:

- Directamente o derivada a través de uno o de una profesional. Si el o la profesional conoce a la mujer, adjuntará una ficha de derivación.

Tipo de servicio:

- Servicio social comunitario básico

Entidad proveedora:

- Administración local

Equipamientos/ equipos profesionales:

- En total de 76 plazas distribuidas entre un casal, pisos y alojamientos externo.

Equipo profesional

- 1 Coordinadora de atención a 39h
- 1 Psicóloga a 39h
- 1 psicóloga a 19,5 h
- 1 Trabajadora social a 39h
- 1 Trabajadora social a 19,5h
- 1 Educadora social a 39h
- 1 Educadora social a 19,5h
- 1 Orientadora laboral a 19,5h
- 8 Monitoras a 39h (312)
- 1 Auxiliar administrativa a 19,5h
- Coordinadora de logística a 19,5h
- 1 auxiliar de mantenimiento a 32,5h
- Personal de limpieza a 38h
- Conserje a 39h
- Conserje a 10h

Ratios, perfiles profesionales:

- Los que se establecen a la Ley 11/2016 de 28 de julio de igualdad de mujeres y hombres

Estándares de calidad: Carta de compromisos del Servicios Municipales contra la Violencia Doméstica y de género del Ayuntamiento de Palma.

Garantía de la prestación:

- Prestación garantizada

4. SERVICIO DE GESTIÓN DE DIVERSIDAD CULTURAL

Descripción:

El Servicio de Diversidad Cultural del Ayuntamiento de Palma tiene la finalidad de impulsar proyectos y acciones facilitadoras de la convivencia intercultural, así como orientar y apoyar a los diferentes servicios en sus intervenciones para garantizar el acceso a servicios y recursos y la participación e inclusión de las personas migradas.

Funciones:

- Informar y facilitar el acceso de las personas migradas a los servicios y recursos.
- Realizar diagnósticos específicos por barrios o zonas de Palma respecto al clima de convivencia en espacios públicos, la participación social, la existencia de discriminaciones o la situación de colectivos de personas migradas especialmente vulnerables.
- Trabajar los conflictos interculturales mediante la mediación.





- Impulsar proyectos y actividades para la integración social de las personas migradas y promover la convivencia intercultural de atención STOP Racismo, conformada con otros servicios comunitarios.
- Ofrecer asesoramiento y apoyo técnico a los servicios municipales aportando conocimientos, orientaciones y/o herramientas metodológicas para incorporar la perspectiva intercultural a sus intervenciones en el ámbito individual, familiar, grupal y comunitario, ya sea de manera directa, interactuando con las personas usuarias o actores sociales, o de forma indirecta apoyando en segunda línea.
- Incluir la perspectiva de género atendiendo las situaciones de doble discriminación que puedan afectar a las mujeres, incluyendo indicadores de género en todos los análisis y diagnósticos e indicadores de género en los proyectos y actividades, haciendo actividades específicas para prevenir las desigualdades y apoderar a las mujeres.

Perfiles:

Personas migradas residentes a Palma, Servicios municipales y otras entidades y asociaciones, ciudadanía en general

Atención que ofrece

a. Acogida, atención e información a personas migradas:

1.1 Apoyo técnico a los servicios municipales en la atención individual y familiar, para facilitar la incorporación de la perspectiva intercultural en su intervención:

- 1.1.1 Información y orientación a los o las profesionales
- 1.1.2 Información y orientación a la persona
- 1.1.3 Interpretación y traducción lingüística
- 1.1.4 Interpretación de pautas culturales
- 1.1.5 Mediación intercultural

1.2 Telederechos: servicio telefónico de información y orientación sobre el acceso a recursos para personas migradas, ofrecido en diferentes idiomas

1.3 Atención a situaciones de discriminación, racismo y xenofobia: Red STOP Racismo Palma, integrada por diferentes entidades y servicios.

1.4 Valoración e información sobre integración social para la autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales por razón de arraigo social y para personas emigrantes devueltas.

b. Proyectos y actividades para la convivencia intercultural:

- 2.1 Talleres de sensibilización para entidades y servicios
- 2.2 Proyectos y actividades orientadas al conocimiento de la ciudad y de los derechos y deberes de la ciudadanía y al fomento de la participación
- 2.3 Apoyo a asociaciones de personas migradas
- 2.4 Apoyo a grupos de capacitación y apoderamiento de personas migradas
- 2.5 Programación de contenidos en torno a días conmemorativos: jornadas formativas, conferencias, talleres, etc.
- 2.6 Participación en planes de barrio, proyectos sectoriales y comisiones técnicas

Canal de acceso:

- Telefónico: 971228756
- Email: inmigración@palma.cat

Tipo de servicio:

- Servicio comunitario específico

Entidad proveedora:

- Ayuntamiento de Palma

Equipamientos/ equipos profesionales:

- 1 TAE medio educadora social
- 5 TAE medio intervención social intercultural



- 2 Trabajadoras sociales
- 1 auxiliar administrativa

Gestión del servicio:

- Sección de Gestión de Diversidad Cultural de la Concejalía de Justicia Social, Feminismo y LGTBI. Ayuntamiento de Palma.

Ratios, perfiles profesionales:

- Decreto 66/2016 por el cual se aprueba la cartera Básica de Servicios Sociales de las Illes Balears 2017/2020 y se establecen los principios generales en las carteras insulares y locales

Garantía de la prestación:

- Sujeto a disponibilidad presupuestaria (A excepción de los informes de adecuación de vivienda y arraigo social que tendrían que considerarse como prestaciones garantizadas)

5. SERVICIO DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS HUMANOS Y COOPERACIÓN

Descripción:

El Servicio de Sensibilización en Derechos Humanos y Cooperación pretende fomentar la justicia social global, el respeto a los Derechos Humanos y la implicación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de diferentes acciones de sensibilización y la convocatoria de subvenciones dirigida a las entidades sociales que plantean programas y proyectos en estos ámbitos.

Funciones:

- Dirigir y coordinar las actuaciones en materia de cooperación al desarrollo, respecto a la diversidad, la sostenibilidad, los derechos humanos y la justicia global.
- Gestionar la convocatoria de subvenciones para entidades con el fin de promover la justicia social, el cumplimiento de los ODS y el respeto a los Derechos Humanos.

Perfiles:

- Entidades y asociaciones, ciudadanía en general

Atenciones que ofrece:

- Oferta de actividades de sensibilización en materia de Derechos Humanos, sostenibilidad y justicia global.
- Asesoramiento y apoyo técnico a entidades colaboradoras aportando conocimientos, orientaciones y/o herramientas metodológicas para llevar a cabo actuaciones en materia de Derechos Humanos, sostenibilidad y justicia global.
- Convocatoria de subvenciones para entidades que promueven la educación para el desarrollo y los Derechos Humanos

Canal de acceso:

- Telefónico 971228756
- Email: justiciasocial@palma.cat

Tipo de servicio:

- Servicio comunitario específico

Entidad proveedora:

- Ayuntamiento de Palma

Equipamientos/ equipos profesionales:

- AE medio intervención social de cooperación
- 1 auxiliar administrativa

Ratios, perfiles profesionales:

Decreto 66/2016 por el cual se aprueba la cartera Básica de Servicios Sociales de las Illes Balears 2017/2020 y se establecen los principios generales en las carteras insulares y locales

Garantía de la prestación:

Sujeto a disponibilidad presupuestaria (A excepción de los informes de adecuación de vivienda y arraigo social que tendrían que considerarse como prestaciones garantizadas)

Palma, en la fecha de la firma electrónica (*3 de octubre de 2022*)

La jefa de servicio de Bienestar Social

Pilar Perelló Muñoz

